

الإشارات الاجتماعية

بقلم

الدكتور : عبد الحليم محمود السيد

أستاذ علم النفس - كلية الآداب - جامعة القاهرة

رغم حداثة الدراسة العلمية المنظمة للإشارات الاجتماعية^(١) ، إذ بدأت منذ حوالى عشرين سنة تقريبا ، إلا أن جذور الاهتمام بالإشارات الاجتماعية صار به في جذور تاريخ الخبرة الإنسانية منذ الزمن السحيق ، حيث كانت الإشارات الاجتماعية « غير اللفظية » موضع اهتمام عدد كبير من الحكماء والادباء والشعراء في مختلف الثقافات . حيث تجلّت مهارة بعض الأفراد في حسن فهم التعبيرات والإشارات غير اللفظية لدى الآخرين من ناحية بل وفي حسن صياغة هذه الإشارات والتعبير من خلالها عن مختلف المقاصد .

عيب معين في شخص أو جماعة ، أو أن تعبر عن محذورك من تصديق ما يقال .

وأساليب التعبير بالإشارة متنوعة إذ قد تتمثل في إيماءة بالرأس أو حركة للكف أو العضل (ملتقى العضل والكف) ، كما قد تتمثل في أوضاع معينة للأطراف ، أو الجسم بوجه عام جلوسا أو وقوفا أو باستخدام معين للثوب أو القلم أو السلاح أو العصا (الملاحظ ج ١ ص ٧٧) أو الخاتم أو الدبلة أو الحلى وأدوات الزينة . . . الخ مما يشير إلى معنى معين مفهوم لدى الخاطبين وخصوصا من أبناء الثقافة الواحدة . فالإشارات التي تصدر عن « الثمن » في بداية المزاد العلني والتي يوجهها إلى المتزايدين تمثل رمز Y^(٢) مشتركا ، وتسمح لهم أن يفهمونه بطريقة صحيحة . كذلك الإشارات التي تصدر عن المعلم الذي يتخيل دخول التلاميذ المتأخرين في الحصّة الأولى ، أو ينلّزهم عاقبة التأخر . . . الخ .

هذه الإشارات الاجتماعية تختلف عن العلامات التي تظهر على حيوان أو أنسان كالرعيشة أو تنابع التنفس مما يدركه الآخرون إلا أن هذه العلامات لا يقصد بها مخاطبة الآخرين ، لأنها مجرد استجابات سلوكية أو فسيولوجية لا تتضمن وعيا بالآخرين ولا يقصد بها توجيه رمز أو مخاطبة الآخرين أي أن العلامة تتمثل في أحد عناصر الموقف ، أو بعض المظاهر الحسية التي تظهر على الكائن الحي ، ويستقبلها أحد أعضاء الحس لدى كائن حي آخر دون اتصال ميكانيكي مباشر بينها ، ودون أن يقصد الكائن الحي الذي تصدر عنه هذه العلامة إلى توصيلها إلى الكائن الحي الآخر ، حتى إذا تأثر بها هذا الكائن الآخر ، وتشكل بها سلوكه ، مثل انفعال شخص على مرأى من آخرين ، يشاهدونه دون أن يقصد إلى توصيل معلومات عن نفسه إليهم (Argyle, 1975, P. 5)

أما تعريف « الإشارة » فيتمثل في أنها : أحد عناصر أو مظاهر السلوك لدى كائن حي تم تلقيها من كائن حي آخر يعاشر بها سلوكه ويتشكل تبعاً لها .

ويستبعد من هذا الآثار الميكانيكية كأن يدفع كائن كائنا آخر ، لأن الإشارات تتم غالبا من « بعد » ، رغم أن بعض الاتصالات الجسمية تعد إشارات .

أما الإشارة الاجتماعية ، فتتمثل في سلوك غير لفظي يقصد به فاعله التخاطب أو التواصل^(٣) مع الآخرين . لهذا يميز الباحثون بين الإشارات الاجتماعية والعلامات^(٤) ، على أساس أن الإشارات تحمل معنى يتصل بموضوعات أو أحداث أو توقع سلوك ، وتتضمن نوعا من التخاطب أو التوجه نحو الآخرين بهدف معين ، أي أن الإشارة تتضمن وعيا بالآخرين بوصفهم يفهمون المعنى الذي يوجه إليهم من خلال الإشارة . أي تتمثل الإشارة في تعبير - غير لفظي - أو معنى خارجي يمكن للآخرين ادراكه ويعبر الشخص عن ارادته حيث يأمر وينهى أو يبلغ بأشاراته ما يريد من أفكار أو آراء أو مشاعر (صليبا ، ١٩٧٠ ، ص ٨٥) وأهم ما يميز الإشارات الاجتماعية أنها محاولة مقصودة للفهم أو البيان أو الدلالة على معنى أو قصد معين بغير لفظ .

ومن أمثلة ذلك : أن تشير إلى شخص بكفك تستوقفه أو أن تطلب منه المجيء إليك ، أو أن تضع أصبعك السبابة على فمك طالبا منه السكوت ، أو أن تغمض أصبعك الإبهام والسبابة على شكل دائرة مع مدّ باقي أصابع اليد تشير إلى نوع من التهديد أو أن تعبر بعضلات وجهك وعينك عن إعجابك وتقديرك أو إشفائك أو تحقيرك أو عن حبك أو بغضك أو أن تشير عن طريق الغمز بالحاجب أو بالعين إلى

(١) Social Signal

(٢) Communication

(٣) Sign

* يشير التخاطب إلى عملية إرسال واستغلال معلومات وإشارات أو رسائل ورموز ، يتم تبادلها بين الأشخاص بطريقة مباشرة (English & English, 1968, P. 99)

(ب) أنواع الملابس التي تدل على الانتباه الطبقي أو اجتماعي أو الديني (شيوخ أو قساوسة) أو المهني (جنود ، أو عمال ، أو طلاب أو موظفون ...) .

وكذلك يوضح لبس الفتاة هويتها : يابانية أو هندية أو سودانية أو أوربية ، فلاح أو بدوية أو من المدينة ، مقيمة أو مسافرة .. الخ .
(ج) عادات معينة في المشي ، والأكل والشرب والتعبير عن الفرح أو الحزن والرضا أو السخط ، للتقدير أو التحقير من خلال اشارات متعمدة أو علاقات تميز طبقة أو أبناء ثقافة معينة أو جنس معين .

وقد لا يدرك بعض هذه العلامات ، صاحبها الذي تصدر عنه ، على حين يدركها الآخرون الذين يلاحظونه ، كأن تصدر عنه « بعض اللزمات » الحركية ، في مواقف معينة ، كان ينجح في السيطرة على شخص آخر عن طريق الوقف منتصبا في وضع انتباه ، ويده في جيبه ، وهو جاد لا يتسم ويتكلم بصوت مرتفع . كما قد تصدر عن أحد الأشخاص بعض العلامات تشير إلى أنه يريد أن يتحدث إلى آخرين ، كأن ينظر إليه متبها ويديه ممتدة أمامه ، كما قد يعبر عن اقترابه من الانتهاء من حديثه عن طريق النظر إلى أعلى أو خفض يده وامساكه بأحد يديه بمعصم يده الأخرى ، على حين يستدل على أنه سيستمر في حديثه عن طريق مشاهدته يرفع يديه أو يستمر في اصدار ايماءات بها وهما في وضع مرتفع قريبا من صدره .

وقد يدرك ، البعض احدى العلامات التي لا يستطيع التأكد من انها اشارة ، وان كان يمكن أن يتصرف بناء على فهمه لهذه العلامة . فمثلا ، قد يجذب أحد الشبان فتاة معينة ، فتسرع عيناها (علامة) على أنه قد جذبها فيؤدى هذا به إلى أن يتجذب إليها بالتالي ، وقد يتعلق بها ويتعمد اصدار مزيد من الاشارات إليها للحصول على مزيد من الاهتمام .

■ وما هو جدير بالذكر أن بعض « الاشارات » تكتسب مع الأيام معنى اجتماعيا خاصا في كل ثقافة مما يجعل من الممكن استخدامها كأسلوب للتخاطب وتبادل التنبيه بدون استخدام للكلمات والجمل الصريحة .

(ب) مناهج بحث العلامات والاشارات الاجتماعية

ناقش عدد كبير من علماء النفس المحدثين أكثر الأساليب المنهجية ملائمة لاجراء البحوث الواقعية^(١) للعلامات والاشارات غير اللفظية . ونظرا لما لوحظ من اختفاء تلقائية التعبير اللفظي وغير اللفظي ، داخل جدران العمل السيكلوجي التقليدي ، فقد حرص بعض الباحثين على اجراء دراستهم في معامل متسعة مجهزة بأثاث

ويؤكد عدم وجود قصد أو توجيه عمدى للعلامة ، انطباقها على الأشياء ، كما تنطبق على الكائنات الحية ، فهي فيما يرى المفكرون العرب ، عبارة عن : أثر بالشئ يتميز به (ابن فارس ، ١٩٧١ ، ج ١ ، ص ١٠٩) ، أو هي ما تعلق بالشئ من غير تأثير فيه ، ولا توقف لهذا الشئ عليه ، الا من جهة أنها تدل على وجود ذلك الشئ ويرى بعض المفكرين ان العلامة هي : ما يكون علما على الوجود « وجود الشئ » - من غير أن يتعلق - « يشترط » - به وجوب « الصفة » ولا وجود « الشئ » بصفة دائمة (التهانوي ، ص ١٠٥٣) .

ويصعب الحكم - في كثير من الأحيان - على كون احدى الاشارات غير اللفظية قد قصد بها فعلا توجيه خطاب أو لم يقصد ، لأن هناك أنواع من الاشارات تصدر عن أفراد لديهم دوافع لا يشعرون بها . لهذا تستخدم بعض المحركات لتمييز الاشارة المقصودة من غير المقصودة ، في سياق معين . ومن هذه المحركات تعديل أسلوب اصدارها حسب ظروف الاصدار مثل تعديلها لكي تلائم الرواية اللفظية التي تصاحب الرؤية المباشرة أو التي تحمل عملها ، ومثل تكرارها إذا لم تحدث الأثر المطلوب ، وكذلك تنوع المصدر « للاشارة » بحيث تلائم مع مستوى الفهم وادراك أو تعليم أو ثقافة المتلقى لها .

وقد يستخدم نفس السلوك كعلامة في بعض الظروف ، على حين يستخدم في ظروف أخرى كاشارة ، أى كنوع من التخاطب . فقد يعتمد أحد الأشخاص أن يظهر أنه ينتمى إلى طبقة عليا عن طريق لهجه مصحوبة بحركات معينة ، أو بارتداء ملابس معينة يستخدمها فعلا أفراد هذه الطبقة التي يعتمد محاكاتها والتظاهر بالانتماء لها . وهذا الاستخدام العمدى للاشارة ، هو ما يميزها عن « العلامة » التي تنطبق على نفس السلوك أو التصرفات أو العادات إذا كانت تصدر عن أصحابها تلقائيا ويمتيزون بها دون قصد منهم إلى افهام الآخرين معنى معيننا بهذه العلامات .

ونستطيع أن نذكر قياسا على هذا المثال ، أمثلة للاشارات المتعمدة التي يقصد بها توصيل معنى معين ، والتي تعد بذاتها علامات ، إذا صدرت عن أصحابها تلقائيا دون قصد لتبليغ معنى عن أنفسهم ومن ذلك مثلا :

(أ) أنواع الملابس والحلى التي يدل ارتداؤها على ظروف أو مناسبات اجتماعية معينة : مثل : لبس الفتاة الفستان أبيض وطرحة دلالة على أنها عروسة . أو لبس احدى السيدات الملابس السوداء دلالة على الحداد والحزن على فقد عزيز ، وكذلك لبس الشباب في المدينة دبلة ذهبية في الأصبع البنصر من يده اليمنى دلالة على أنه مرتبط بعلاقة خطوبة بفتاة معينة . ولبس هذه الدبلة في يده اليسرى ، دلالة على ارتباطه بعلاقة زواج .

توحي للمبحوث بأنه في مكان عادي ، رغم علمه بأن استجاباته تسجل على شريط تليفزيوني (فيديو) .

على أن باحثين آخرين يفضلون اجراء دراساتهم في الميدان على « الطبيعة » حيث لا يتأثر الافراد المبحوثين بأهداف الباحث ونشاطاته ، والعلامات التي قد تبدو عليه أثناء التحقق من فروضه العلمية . وعلى سبيل المثال ، فقد أجريت دراسة انجليزية حديثة لاستجابات ركاب إحدى محطات السكة الحديدية بانجلترا (على الطبيعة) لأحد الممثلين ، عندما كان يستوقف بعض هؤلاء الركاب ويسألهم : كيف يصل إلى محطته التي يريد الذهاب إليها ، وقد اختلفت استجابات الركاب من مرة لأخرى حسب شكل ومستوى ملابسه : عندما كان يلبس قميص وينطلون وشرز وفوق رأسه طاقة مع وضع جريدة تحت ابطه ، وعندما كان يرتدى في مرات أخرى بدلة وقبعة وعصا فاخرة يتوكأ عليها ونظارة فاخرة . وتم تسجيل « تليفزيوني لاستجابات أفراد الجمهور على استفسارات الممثل في محطة السكة الحديدية (على الطبيعة) وبوجه عام يلاحظ تزايد الاهتمام بابتكار اساليب للبحث وأدوات ومناهج تتلاءم مع أنواع الاشارات التي تم دراستها .

(ج) أهداف الدراسة العلمية للاشارات :

يمكن ايجاز أهم أهداف الدراسة العلمية للاشارات التي أصبحت من أبرز اهتمامات علم النفس الاجتماعي منذ أوائل السبعينات فيأ يلي :

١ - اكتشاف قوانين التعبير غير اللفظي ، وما يمكن أن يمثل نسقا للتخاطب داخل ثقافة معينة . أو داخل مجموعة ثقافات متجانسة ، وما هو مشترك بين جميع الثقافات الانسانية ، أي ما هو مشترك بين أبناء النوع الانساني بل أن بعض الباحثين يهتم بدراسة الاشارات المشتركة بين الانسان وبين الأنواع الحيوانية الأخرى . هذا مع الالتفات لما هو مختلف أو غير مشترك من الاشارات بين الثقافات المتعددة .

٢ - وضع هذه المعرفة العلمية بالاشارات موضع التطبيق في المجالات المختلفة مثل :

- مجال التربية والتعليم : الذي مازال يعتمد اعتمادا أساسيا على الكلام والتخاطب اللفظي ، دون التفات إلى أساليب التخاطب غير اللفظي .

- التدريب على المهارات الاجتماعية : وخاصة اجراء مقابلات مع اشخاص آخرين أو الاتصال بهم ، سواء في مجال العلاقات العامة ، والادارة والتدريب والاختيار والتوجيه المهني أو مجال اجراء البحوث ، أو في مجال زيادة مهارات العاملين أو مجالات تتطلب تفاعلا مع الآخرين مثل الاطباء البشريين والمعالجين النفسيين ، بل وزيادة المهارات لدى المرضى المصابين بخجل اجتماعي ... الخ .

وذلك بتوفير حد أدنى من القدرة على التخاطب غير اللفظي الجيد بين أشخاص ينتمون إلى ثقافات مختلفة ، ممن يستخدمون اشارات تختلف في دلالتها ، وهذا من شأنه أن يوضح دلالة الاشارة التي تصدر عن كل منهم ، دون تأويل خاطيء من الطرف الآخر ، مما يخفف من المشكلات التي تترتب على اختلاف دلالة نفس الاشارة من ثقافة لأخرى : مما يترتب عليه في الغالب أنواع من سوء التفاهم وتزايد مشاعر العداء ، لهذا فان تحقيق هذا النوع من الفهم المتبادل لدلالات الاشارات ، من شأنه أن يحقق مزيدا من التفاهم بين الأفراد الذين ينتمون إلى ثقافات مختلفة .

٢ - الاستخدامات المختلفة للاشارة أو للتخاطب غير اللفظي : يلاحظ استخدام الاشارات في المجتمعات الانسانية ، على اختلاف مستويات ارتقائها . كما أن الحياة الاجتماعية والثقافية تشكل أساليب التخاطب غير اللفظي ، وتبلور معايير مشتركة داخل الثقافة* الواحدة (حيث تنفرد ثقافة معينة باشالات بعينها) أو عبر عدد من الثقافات .

لهذا سوف نفرد فقرة عن استخدام الاشارات عبر الثقافات .

(أ) اتفاق الثقافات واختلافها على معنى الاشارات غير اللفظية :

(١) بعض مظاهر الاختلاف :

لا يكفي توفر مستوى متوسط أو أكبر من الذكاء حتى يتم فهم المتلقي لاشارات غير لفظية ، يتلقاها من افراد ينتمون إلى ثقافة غير ثقافية ، لأن الألفة بالجوانب العامة في ثقافة معينة ، كذلك الألفة

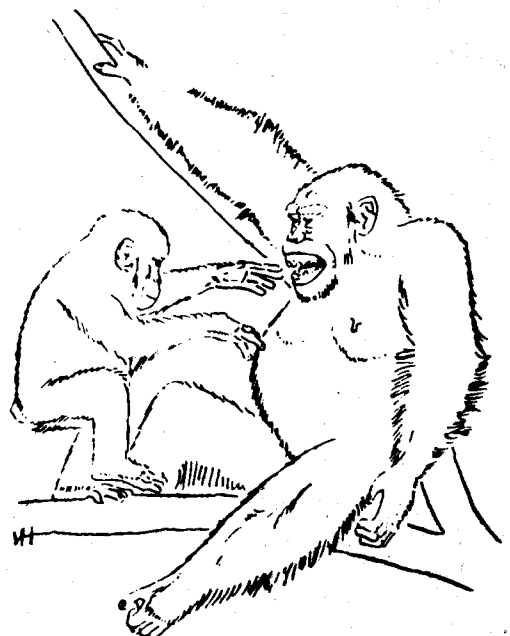
(*) الثقافة : Culture

يشير مفهوم الثقافة إلى : الانماط الصريحة والضمنية للسلوك التي يتم اكتسابها وانتقالها في جماعة انسانية من خلال الرموز والاشارات ، مما يكون أبرز تنجازات هذه الجماعة الانسانية ، ويدخل في هذا تعمد هذه الرموز في أدوات مادية ويتمثل لب الثقافة في الافكار التقليدية (أي التي يتم استخلاصها وانتقالها على أساس تاريخي) وما ينسب إلى هذه الافكار من قيمة يمكن النظر إلى الانساق الثقافية على أنها نتاج للنشاط والعمل ، من ناحية ، كما يمكن النظر إليها من ناحية أخرى على أنها تسهم في تشكيل مزيد من النشاط (Klokhon, 1 54,.)

بجوانب الثقافة الفرعية وإبعاد الموقف الاجتماعي الذي يحيط بالاستجابة ، تلعب دورا أساسيا في حسن فهم التعبيرات غير اللفظية .

وثمة عدد من الدلائل يشير إلى وجود اشارات جسمية مشتركة بين أبناء كل الثقافات . ويعتمد بعد هذه الاشارات على اساس بيولوجي مثل تعبيرات الوجه عن الانفعالات ، حيث تتشابه هذه التعبيرات لدى أبناء ثقافات كثيرة ، كما وجدت لدى الاطفال العمى الصم ، الذين لا يستطيعون محاكاة غيرهم .

كما أن بعض التعبيرات الانسانية شديدة الشبه بتعبيرات القرود العليا ، مما يوحي بوجود اساس بيولوجي مشترك لهذه التعبيرات (أنظر شكل ١)



تمثل بعض الاشارات المشتركة بين مختلف الثقافات الانسانية نتاجا لخبرة انسانية عامة . ودرجة هذه العمومية لها أهمية خاصة فيما يتعلق باتصال أفراد من مختلف الثقافات بعضهم ببعض الآخر .

ومع أن نفس الجزء من الجسم قد يستخدم في كل الثقافات مثل تعبيرات الوجه ، والاشارات باليدين ، مثل الاشارة باصابع أو بالكفين أو التصفيق . . الخ ، أو المسافة التي تترك بين الفرد والآخر ، عندما يخاطب آخر أو يرسل اليه اشاراته ، إلا أن هذا لا ينفي وجود فروق ثقافية في أساليب التعبير ، ودلالاته التي تصدر عن أجزاء معينة من الجسم فمثلا ، يقل استخدام « اليابانيين للتعبير بالوجه عن استخدام الأوروبيين والأمريكيين ، فضلا عن العرب ، بل أنهم يستخدمون نفس الاشارات التي يستخدمها أبناء الثقافات المختلفة للدلالة عن انفعالات مختلفة ، وعلى سبيل المثال يستخدم اليابانيون تعبيرات الضحك والابتسام لاختفاء الغضب أو الاستياء .

كذلك يستخدم الايطاليون والعرب الاشارة بأيديهم للتعبير عن مقاصدهم أكثر من استخدام الأوروبيين والأمريكيين لها . ومع أن نفس الجزء من الجسم ، يقلب أن يستخدم للاشارة إلى نفس الدلالة تقريبا - في مختلف الثقافات الا أن أساليب الاستخدام والتأكيد بنفس الجزء من أجزاء الجسم تختلف من ثقافة لأخرى ، فمثلا تستخدم نبرات الصوت في كل ثقافة للتعبير عن تغير المعان ، كما يستخدم المظهر الخارجي للجسم - في كل الثقافات - لنقل معلومات عن صاحبه : عن جنسه وعمره ، وطبقته الاجتماعية ، ودوره الاجتماعي ... الخ .

وهناك فروق ثقافية في المواقف التي يتم فيها التعبير بصراحة عن الانفعالات المختلفة . مثال ذلك التعبير عن الفرح عند تلقي تهنئة أو عن الحزن عند الخسارة في مباراة ، أو عند فراق حبيب أو فقدانه أو وفاته .

وقد قارن كل من « شيمودا ، وارجايل ، وريسي ، وبيتي ١٩٧٦م (Shimoda Argyle & Rucci Bitti 1976) في بحث لهم تناول التعبير عن الانفعالات لدى كل من الانجليز والايطاليين واليابانيين كما يبدركه أفراد من القوميات الثلاثة .

وكانت نسبة الادراك الصحيح للانفعالات كالتالي :

التعبير عن الانفعالات لدى			القائمون بالادارة
يابانيون	ايطاليون	انجليز	جنسية المحكمين
٣٨	٥٨	٦٣	انجليز
٢٨	٦٢	٥٣	ايطاليون
٤٥	٥٨	٥٧	يابانيون

- ٩ - اليابانيون : جذب اليدين مع الكتفين والضغط على الذراعين حتى أطراف أصابع الشخص الذي تتم تحيته أو ضغط اليدين بعضهما ببعض .
- ١٠ - بعض القبائل البدائية : نفخ كل فرد في يد الآخر ، أوفى اذنه
- ١١ - البولنديون : يمسح القائم بالتحية بيد الشخص الآخر على وجهه .
- ١٢ - المنغوليون : شم كل فرد لخد الآخر ، أو وضع أنفه على أنف الشخص الآخر والضغط عليها .
- ١٣ - الملاويون والبورميون واللاويون (شمال اسكندنافيا)
الداهوميون وآخرون : طقطة الأصابع . (Krout, M. H., 1942)
- اختلاف مستوى اللغة والتفكير وأثره في تشكيل الاشارات والسلوك :

إذا كانت القدرة على التعبير اللغوي أو استخدام رموز منطوقة ومكتوبة من أهم ما يميز الانسان عن غيره من الكائنات الحية ، فإن بعض الباحثين مثل وورف (Whorf 1956) يقرر أن اللغة تؤثر في السلوك وتشكله عن طريق خلق فئات معرفية وتقديم العون في ادراك فئات المدركات وكذلك في تذكر ما يتم تعليمه والتعرف عليه .

وتختلف الثقافات في الفئات اللغوية التي تميزها وتدفع لادراكها ، وهنا قد تتفرد ثقافة عن أخرى في التأكيد على فئات معرفية دون أخرى .

وقد أمكن التحقق من خلال عدد من التجارب العملية - أن الألوان التي يطلق عليها نفس اسم معين يتم التعرف عليها بكفاءة أعلى وبالمثل أمكن في مجال السلوك غير اللفظي التحقق من أن صور الممثلين والمثلات التي تعبر عن حالات انفعالية معينة أمكن تمييزها بسهولة عندما تم تسميته كل تعبير باسم محدد أي تبيين ارتباط القدرة على تمييز الانفعال بوجود رمز لغوي للتعبير عنه (Frijda. & Von der Green, 1961)

وتوجد في كل ثقافة أسماء ورموز لفظية تطلق على الاشارات غير اللفظية أو أساليب السلوك التي قد تكون فريدة أو تقتصر على ثقافة فرعية داخل ثقافة شاملة وتمثل أهمية التعبير اللغوي أو (تسمية) الاشارة أو السلوك في أن وجود الكلمة يساعد في كثير من الأحيان على انتاج السلوك ، من ناحية كما أنه يساعد على دقة التعرف عليه من ناحية أخرى .

ويتمثل هذا في التعبيرات اللفظية التي تصف بعض الألعاب الرياضية مثل الضربة القاضية أو الاخطاء في اتباع بعض التعداد .
مثل : اخراج الكرة خارج الخطوط أو ضرب أحد المنافسين بطريقة خاطئة . أو أنواع الجزاء الموقع على المخالف .

وتبين من الجدول السابق ، ارتفاع مستوى الدقة في ادراك التعبيرات الانفعالية لدى كل من : الانجليز والايطاليين ، التعبيرات الصادرة عن أفراد من نفس مجتمعهم ومجتمع أوربي ينتمي لنفس الثقافة (الايطالي بالنسبة للانجليز والانجليز بالنسبة للايطالي على حين انخفضت كفاءة ادراكهم لانفعالات اليابانيين . بل أنه تبين أن أحكام اليابانيين أنفسهم على التعبيرات الانفعالية لأفراد من أبناء وطنهم لم تكن شديدة الدقة ، لأنهم استطاعوا تقدير انفعالات الاشخاص الذين ينتمون إلى جنسيات أخرى بدرجة كبيرة من الدقة عن تقديرهم لانفعالات ذويهم فإذا وجدت فروق ثقافية من التعبير عن الانفعالات الأساسية ، فإن الفروق تزداد كلما اصطبغ التعبير بعلامح الثقافة الصادرة عنها ، ومن ذلك مثلاً اختلاف الاشارات التي تعبر- في ثقافات مختلفة - عن التحية ، كما يتضح من الجدول التالي :

الثقافة	الاشارة
١ - الشعب اللونجوي : التصفيق باليدين (تعبيراً عن أقصى درجات الا- (Loango)	
٢ - شعب البالوندا التصفيق باليدين ، وضرب الضلعين بالرفقين . (Balonda)	
٣ - الآشوريون : رفع الرداء أعلى كعلامة للاستسلام في التحية . (Assyrians)	
٤ - الحبشيون : خلع الرجل لحزامه والمرأة لنطاقها . (Abissians)	
٥ - الأمريكيون والاوربيون : رفع القبعة أو مجرد لمسها أو هز اليد .	
٦ - شعب وانبيكا : امساك كل فرد بيد الآخر ، وضغط كل منهما بإبهامه على إبهام الآخر . (Wanyika)	
٧ - النيجيريون : امساك كل فرد بيد الآخر - بضربه تحدث صوتاً من اصطدام الاصابع و الإبهام ثم نزعها	
٨ - العرب : (أ) تحية التقدير الشديد بعد شوق اللقاء التعانق وتقبيل كل من المتعانقين لخد الآخر (أو خد) مع تغيير الوضع لتقبيل الجانب الآخر للوجه . (ب) تحية الاحترام مع وجود مسافة في المكانة الاجتماعية أو الدينية السلام بالكف ثم محاولة تقبيل الكف (كف الأكبر مكانة) مع سرعة سحب هذا الأكبر ليده أو تركها للتقبيل . (ج) تحية فرد يمر جماعه أو بفرد آخر بألفه : لقاء السلام (السلام عليكم) مع رفع اليد .	

الغضب . وهذا الكبح لتعابير الوجه عن الانفعالات يجعل الأوروبيين والأمريكيين الذين لا يبالغون عادة في التعبير عن انفعالاتهم يجدون صعوبة في التعامل مع اليابانيين .

(ب) كذلك تختلف الثقافات في المسافة التي يسمح بها من شخص يخاطب كل منها الآخر . فالعرب وسكان أمريكا اللاتينية يتحدثون إلى بعض وهم أكثر اقترابا من بعض أثناء الوقوف للكلام أكثر مما يفعل الأوروبيون - والأمريكيون الشماليون وكثيرا ما يبدو الأوروبيون أثناء الاجتماعات الدولية عند تقابلهم مع بعض ممثل البلاد العربية أو دول أمريكا اللاتينية وكأنهم يتفهمون إلى الخلف لكي يحتفظوا بمسافة ملائمة بينهم وبين محدثهم ولكي تصبح زاوية النظر بينهما غير مباشرة .

أما اليابانيون فلديهم فروق في المسافة الكبيرة التي يحتفظ بها بين الأفراد في الأماكن العامة ، وبين المسافات القريبة التي تكون بين أعضاء الأسرة الواحدة حيث تقضى التقاليد أن تمثل الزوجة بين يدي زوجها والابن بين يدي والديه .

(ج) أما تلامس الاجسام : فتقل حتى بسلام لدى اليابانيين ، إلا أنه الفرد يتقبل الزحام الشديد في القطارات والاتوبيسات حتى أنهم ينامون مستندا كل منهم من بجواره ، أما في الأماكن الخاصة فإن اللمس والدفء الاقتراب هو القاعدة مما يتمثل في النوم والحوم في جماعة ، وعلى الخصوص في اليابان أقل منها في أي ثقافة أخرى .

وعلى العكس من ذلك العرب الذين يتلامسون بالأيدي وبالعناق في الأماكن العامة مما يعرضه عنه أحيانا بالنظرات المتبادلة أو بالصوت المرتفع ، ولا يسمح في الأماكن العامة بنفس الفترة من الخصوص المسموح به في الثقافات الأخرى ، على حين أن العرب يتمتعون في منازلهم بالحرية والخصوصية واتساع المسافة والأماكن بينهم .

ويذهل الانجليز مثلا امساك الشبان الايطاليين والعرب لبعض أثناء مشيهم معا ، كما يفزع أن يلمسه أو يعانقه أحد العرب أو الأفريقيين .

(Argyle P. 2 & 7 1976)

(د) إذا كان ارتداء الملابس يتم في الاصل لحماية الانسان من البرد والحر والمطر وستر عورته . إلا أنها تستخدم في مختلف المجتمعات للدلالة على معلومات عن الشخص أو مكانته الاجتماعية والجماعة التي ينتمي إليها . كما تدل على اتجاهاته العدوانية أو المسالمة على اتجاهاته المتحررة من التقاليد أو على احترامه لتقاليد مجتمعه وعلى ابتذاله أو اباحيته أو صيانة نفسه عن الابتذال ويختلف معنى النوع الواحد من الملابس باختلاف الثقافات وفي نفس الثقافة باختلاف الاجيال .

وعلى سبيل المثال ، يتميز اليابانيون بوجود لبس رسمي خاص لكل جماعة مهنية : الطالب ، رجل الشرطة ، وقاطع الطريق نظارة

سوداء ، كما توجد بدل خاصة بالسفر وبالاضرار ، كما تستخدم اشارات خاصة للدلالة على مكان الشخص (وخاصة في الريف) .

ويحرص العرب والمسلمون على تغطية أنفسهم باللباس على عكس مجتمعات أخرى غير عربية أو غير اسلامية تعيش في نفس مناخها ، كما هو الحال في جنوب السودان وأفريقيا .

ويوجه عام عام الاحتشام هو الطابع المميز للمرأة العربية ويختلف شكل الملابس ودرجة الالتزام بالاحتشام خارج المنزل بحسب درجة التدين والالتزام بالعرف والامانة في القرية .

وقد أزعج البعثات التبشيرية الأوربية في غرب أفريقيا أن سيدات هذه المناطق لم يكن يرتدين ملابس وأدى هذا إلى اضطراب شديد ، لأن السيدات سيئات السمعة وحدهن هن الذين يرتدين الملابس في هذه المناطق .

(هـ) أما أهمية الاشارات : في تحقيق تفاعل اجتماعي جيد ، فتدل عليها عدة دراسات حيث تبين أن عدم فهم اشارات أحدي الجماعات يرتبط بوصفها بأنها عدوانية ومندفعة أو لها عادات سيئة (كما هو الحال بالنسبة لجماعات الاقليات) .

على حين أن تدريب بعض الدبلوماسيين الانجليز على الاشارات المستخدمة في المجتمعات العربية ، مثل : الاقتراب أثناء الحديث (النظرة المباشرة ، والابتسام والتلامس في السلام .. الخ جعلهم يبدون في نظر العرب على أنهم أصدقاء لهم .

(و) وضع الجسم :

يستخدم الجسم أوضاعا مختلفة يعبر بها في كل ثقافة عن معنى معين كال تعبير عن الفرح ، الخضوع ، القوة ، والاحترام . وفي كل ثقافة يشيع استخدام أوضاع معينة للجسم أثناء الأكل والشرب وتلقى العلم والقيام بشعائر العبادات .

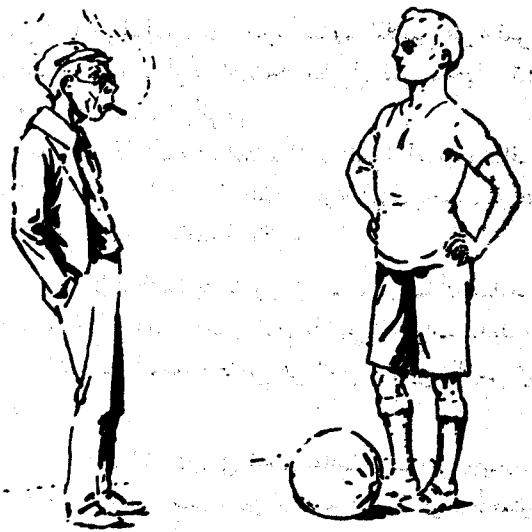
كما أنه من وضع الجسم يمكن التعرف على بعض ملامح الشخصية مثل سمة القائد ، الوثائق من نفسه ، الخاصص ، المريفص ، واستعراض مواطن القوى أو الجمال أو الأغراء ، أو الامتناع عن الأغراء وكثيرا ما يساء فهم التعبير المقصود بوضع الجسم من ثقافة لأخرى أو المعنى الاجتماعي لوضع جسمي معين .

أنظر الشكل التالي حيث استقامة الجسم والنظرة الواثقة تدل على الاستعداد والقوة ، على حين استدارة الظهر وتقوس القدمين في وضع يدل على الاكتئاب والمرض .

(ب) الاشارات التي تتفق والثقافات المختلفة على دلالتها :

ورغم شدة الاختلاف في دلالات كثيرة من الاشارات إلا أنه أمكن التحقق من وجود عدد من الاشارات تتفق على دلالتها ثقافات مختلفة مثل :

— إيماء الرأس من أعلى إلى أسفل مما يدل على الموافقة*



— فرك راحة اليد مما يدل على التوقع .

— الضرب على مائدة أو شيء يجمع الكف مما يدل على الغضب .

— التصفيق مما يدل على الموافقة والتأييد .

٢ — التعبير عن الانفعال :

(أ) التعبيرات الانفعالية بوجه عام :

تتضمن الانفعالات التغيرات المزاجية الشديدة التي تظهر في حالات الحزن والقلق والاكتئاب والتعاسة أو الفرح والسعادة الغامرة . كما تتضمن هذه التعبيرات الانفعالية تعبيراً عن الحالات المزاجية الأقل حدة ، مثل حالات السرور أو الكدر . وكذلك تتضمن درجات مختلفة من الاثارة والتبلد والمشاعر المصاحبة لارضاء الدوافع أو الحرمان منها وخاصة الدوافع الفسيولوجية ، كالأكل والشرب والجنس والاقبال على التنبيه الملأثم والاحجام عن التنبيه المكدر أو المؤلم .

ويصحب كل هذه الحالات خبرة ذاتية وحالة للجسم أو نمط من أنماط التعبير بالاشارات غير اللفظية تبدو في اشارات الوجه أو الصوت أو مناطق مختلفة من الجسم .

ومع أن بعض هذه التعبيرات يكاد أن يكون فطرياً ، إلا أن عدداً كبيراً منها يكتسبه الأفراد من خلال خبرات حياتهم التي تشكل وفقاً لعدد من الظروف الثقافية الاجتماعية .

ويستدل غالباً على الخبرة الانفعالية للشخص من خلال علامات تصاحبها ويدل عليها في الغالب عدد من التغيرات غير الارادية مثل

شحوب الوجه أو اصفراره وازدياد سرعة ضربات القلب ومعدل العرق (في حالة الخوف) واحمرار الوجه في حالة الغضب . وكذلك ازدياد درجة توتر العضلات وكل هذه العلامات تمثل استجابات فسيولوجية غير ارادية يصعب التحكم فيها ، وهي أبلغ في تعبيرها عن الخبرة الشعورية للأفراد من أى تعبير لفظي عن هذه الخبرة . لهذا يستعان بها كقريئة في التحقيقات الجنائية ، كما هو الحال عند استخدام أجهزة كشف الكذب .

وقد أوضحت دراسة « ديتمان (Dittman 1972) وجود محاولات لضبط أو كشف التعبيرات السلبية عن الانفعال عندما يخشى الأفراد من أنواع العقاب على حين يبالغ في التعبيرات الانفعالية عندما يعبر الشخص عن معاناته لكي يؤثر في الآخرين . وقد تظهر على الأفراد علامات الانفعال بموقف ما ومن ذلك مثلاً ما يرسمه القرآن الكريم من خلال الآية الكريمة (رقم ٢٣ بسورة الزمر) « الله الذي نزل أحسن الحديث كتاباً متشابهاً مثاني تقشع منه جلود الذين يخشون ربهم ، ثم تلين جلودهم وقلوبهم إلى ذكر الله » .

حيث نلمس صورة لاثار الاستماع إلى القرآن كما تنعكس في استجابات المؤمنين عندما يتلقون آيات الوعيد فيخشون ربهم ويعيشون في وجل وحذر وخشية تنعكس في « علامات » على جلودهم ، تبدو في شكل قشعريرة جلودهم ، لكنهم عندما يذكرون « الله » مصدر الرحمة والرأفة والمغفرة - يستبدلون بالخشية الرجاء ، فتهدأ قلوبهم وتأنس إلى بارئها ، فيستبدلون بالقشعريرة لينا في جلودهم (الزخشرى ، مجلد ٣ ، ص ٣٤٥ سنة ١٣٥٤ هـ) .

وقد أمكن على أساس ما يظهر على الأفراد من علامات سلوكية أو حتى تغير نبرات كلامهم معرفة مشاعرهم ونواياهم ، ولا سيما من تربطنا بهم روابط وثيقة .

وفي هذا يقول محمد بن سعد (كاتب الوافدى) :

أنى لأعرف ما يجن ضمير من أهواه في فعله والتكلم .

كما قال المتنبي :

أصادق نفس المبرء من قبل جسمه

وأعرفها في فعله والتكلم

ويحكي القرآن الكريم للمؤمنين عن علامات الغيظ التي تبدو على المنافقين ، في قوله تعالى : « وإذا لقوكم قالوا آمنا ، وإذا خلوا عضوا عليكم الأنامل من الغيظ » (آل عمران ١١٩) .

ويتصف بالحمق أو ضعف العقل من لا يفهم لغة الإشارة والإيماء والتعريض ، أى من لا يصل إليه المعنى المقصود إلا إذا جاهر به

(١) وقد عد من دول أوروبا يمكن التمييز عن عدم الموافقة بإشارة بالالهام إلى أسفل (والغريب أن أرجايل) يوم هلك التعبير ضمن ما تنفق عليه الثقافات المختلفة (Argyle, 1976, P. 1260)

تزيد من دقة الحكم على التعبيرات الوجهية ، استخدمت صور فوتوغرافية أو شرائط سينمائية تعرض تعبيرات انفعالية مفتعلة أو تم تمثيلها خصيصا لاجراء الدراسة ، أى لا تمثل انفعالات صدرت فى مواقف واقعية ، الا أن بعض هذه الدراسات أمكن أن يلقى بعض الضوء على العوامل التى تزيد من دقة الحكم على التعبيرات الانفعالية كما يعبر عنها من خلال عرض فيلم سينمائي أو شريط صوت ، يعرض لتعبير الوجه وحده ، أو تعبير الوجه والصوت ، أو الصوت وحده .

وكانت نتيجة إحدى هذه الدراسات كالتالى

الوسيلة	دقة التعرف على الانفعالات مقدرة بالنسبة المئوية
الفيلم (صوت+صورة الوجه)	٥٩%
فيلم صامت	٥٦%
صوت فقط	٤٧%

ومن هذا يتبين لنا أن أكبر مستوى من الدقة فى التعرف على الانفعال يرتبط بعرض الصورة + الصوت ، ويليه عرض التعبيرات الوجهية ، وفى النهاية عرض الصوت وحده (Davitz, 1964) على أن الانفعالات تختلف - فيما بينها - من حيث دقة التعرف على كل منها ، وذلك كما أوضحت التجربة التى قام بها كل من ليفيت ودافيتز ، ١٩٦٤ (Levitt, E. A. in Davitz, 1964) والتى كانت نتائجها كالتالى :

(٩) من روائع التعبير الفنى عن المعنى من خلال الصور المرتسمة على وجوه أصحابها ما تجده فى القران الكريم ، حيث يوجز التعبير عن السعادة الفائرة للمؤمنين فى الآخر بقوله تعالى « وجوه يومئذ ناضرة » (القيامة ، ٢٢) كما يوجز التعبير عن الانقباض والارتكاس للكافرين بقوله تعالى : « وجوه يومئذ باسرة » (القيامة ، ٢٤) ويصور قبح عادات الجاهلية عندما يبرق الشخص بملوحته فى قوله تعالى : « وإذا بشر أحدهم بالأشئ ظل وجهه مسودا وهو كظيم » (النحل : ٤٨) وكذلك قول « وظهير بن نبي سلمى :

مضى تكن فى صديق أو صديق
تحريك الوجوه من السلوك

وقوله مادحا حصين بن حليمة الفزاري :

تراد إذا ما جئت منه
كانك تمنعك الذى أنت منه

(الديوان من ١٤٢ ، ١٩٤٤)

صاحبه وعبر عنه تعبيرا لفظيا صريحا ، لأنه كثيرا ما يسكت اللسان ويصبح الحال أفصح من المقال ، وهنا يستطيع الشخص الفطن الذكى أن يقرأ المشاعر والأفكار من خلال العلامات والاشارات لأن « اللبيب بالاشارة » يفهم ، ولهذا قال الشاعر العربى :

وربما أكتتم الوقور فصرحت

حركاته للناس عن كتمان

كذلك فان بعض التعبيرات الانفعالية يمكن اخفاؤها ، لكن البعض الآخر يصعب اخفاؤه لعدم قدرة الشخص العادى على التحكم فى جهازه العصبى السمتاوى وجهازه الغدى . كذلك فان قدرة الشخص على التحكم فى تعبيراته - غير اللفظية - تعتمد على درجة صحته النفسية والجسمية .

وهنا شير إلى البحث الذى قام به كل من « أكمان وفريزين » Ek- (man and Friesen, 1969) عن التعبيرات الانفعالية للمرضى العقليين وتبين من دراستها أن هؤلاء المرضى أقل تحكما فى تعبيرات أيديهم وأرجلهم منهم فى تحكمهم فى تعبيرات وجوههم . وقد افترضنا تفسيراً لهذا أن بعض المناطق الجسمية لديهم أقل خضوعاً للضبط من غيرها وأن تعبيراتهم - عن مشاعرهم وأفكارهم - تسرب لديهم من بعض المناطق الأقل ضبطاً .

(ب) تعبير الوجه :

يعد الوجه أهم منطقة لاصدار التعبيرات غير اللفظية ويحتوى على الحاجب والعينين والفم والأسنان والأنف . ورغم أن تعبيرات الوجه تعتمد على أساس فطرى لدى الانسان الا أنها تشكل وفقا للثقافات المختلفة .

وقلما تستخدم تغييرات الوجه فى الحيوانات الأدنى مرتبة من القردة العليا ، التى تعيش فى جماعات . وإن كان يلاحظ لديها حركة الوجه المصحوبة بحركة نحو بعضها البعض ، مع توجيه النظر إلى الطرف الآخر . ويلاحظ فى بغض الضفادع والثعابين والأسماك حدوث نوع من الانتفاخ فى الوجه أو الرقبة عندما يشعر بالتهديد .

وتستخدم الحيوانات الدنيا وضع الجسم أكثر من استخدام تعبير الوجه ،

ويتعلم الإنسان كيف يتحكم فى تعبيرات وجهه أو كيف يعبر عن نفسه من خلال تعبيرات وجهه ، كما أن الوجه يعبر عن انفعالات صاحبه وآرائه واتجاهاته نحو الآخرين .

ورغم أننا نستطيع بقدر من التدريب أو الألفة بالشخص أن ندرك معنى تعبيرات وجهه التى يقصد ارسالها إلينا أو تصدر عنه دون قصد منه أو تعتمد لاصدارها* لأن الوجه من أكثر أجزاء الجسم قدرة على نقل الحالات الانفعالية إلى الآخرين (Graham, et al, 1975) ورغم أن عددا كبيرا من الدراسات التجريبية التى تناولت العوامل التى

- (أ) سعيد - قلق .
(ب) مفكر - مندهش .
(ج) مفكر - مشمتر (مع تألم) .

ويمكن تفسير هذه الفروق بين نتائج كل من «أزجود» و «سترنجر» على أساس أن المشاهدين للصورة ، تجاوزوا الانفعالات ، ووضعوا في حسابهم التعبيرات التي تستخدم في ظروف التخاطب اللفظي (مثل : مفكر ، حائر . . .) .

والسؤال الآن هو : هل يصدر عن وجوه الأفراد تعبيرات مختلفة ، عن الانفعالات المختلفة ؟

تبين من عدد من الدراسات أن إثارة انفعالات مختلفة ، ينتج عنه غالباً ، تعبيرات مختلفة للوجه ، يستطيع مشاهدون مستقلون أن يحكموا بأنها مختلفة .

وكان يظن من قبل أن كل انفعال ، له منطقة معينة من الوجه تبدو من خلال الفم ، والمفاجأة من خلال الحاجب ، إلا أن هذا لم يتفق مع البحوث الحديثة في هذا المجال ، التي يبدو من خلالها أن كل انفعال له نمط^(١) من التعبير يستوعب كل الوجه .

وقد تبين «لفرويز - ويتمان» (Frois - Wittman, 1930) في تجربة قام بها منذ ١٩٣٠ ، أن الصور التي تتفق أحكام المشاهدين على وصفها بأنها تعبر عن «الغضب» تتضمن كلا من : ارتفاع الجفن الأعلى ، وتجمع الجفن الأدنى ، واتساع فتحة الأنف ، وفتح الفم ، وظهور الأسنان السفلى ، وهبوط الشفة السفلى .

أما الصور التي كانت أحكام المشاهدين تتفق على أنها تعبر عن السعادة ، فقد كانت تتضمن : هبوط الجفن الأعلى ، وتجمع الأسفل ، واتساع فتحة الأنف ، وفتح الشفتين ، وارتفاع مع انضمام لأركان الفم .

ويؤكد الباحثون أن الوصف الدقيق للتنوع في درجات الابتسام والضحك يحتاج إلى نموذج متعدد الأبعاد ، يدخل في حسابه كل من درجة فتح العينين ، وبريق النظرة ، وإشارة الرأس ، ونغمات الصوت ، والفقهة المهادنة أو المندفعة ، ومختلف حركات أجزاء الجسم التي تختلف كل منها عن الأخرى . وذلك بحسب التغير في الميل إلى الانسحاب أو العدوان ؛ ، أوفي بعض الميول النوعية مثل الضحك العصبي أو ضحك تأكيد الذات .

واقترح «فان هوف» (Van Hooft, 1975) نموذجاً يتكون من بعدين لتصنيف تنوعات أوضاع الفم والشفيتين ودرجة الصوت الصادر ، وفيما يلي هذا النموذج المقترح :

نوع الانفعال	دقة التعرف على التعبير		
	بالوجه + الصوت	بالوجه	الصوت
١ - الفرح	%٨١	%٨٦	%٤٢
٢ - المفاجأة	%٥١,٥	%٤٣	%٤١
٣ - الخوف	%٧٣	%٥٨	%٧٤
٤ - القرف (أو الاشتزاز)	%٥١,٥	%٥٢	%٣٤
٥ - الغضب	%٦١	%٦٢,٥	%٥٦
٦ - التأمل	%٣٧	%٣٧	%٢٣

ومن هذا يتبين لنا تفوق التعبير عن الخوف من خلال الصوت ، بينما أن الوجه وحده يجيد نقل التعبير عن الفرح والغضب ، كما أن كل من تعبير الوجه + الصوت معا يقلان الشعور بالمفاجأة أفضل من كل تعبير على حدة .

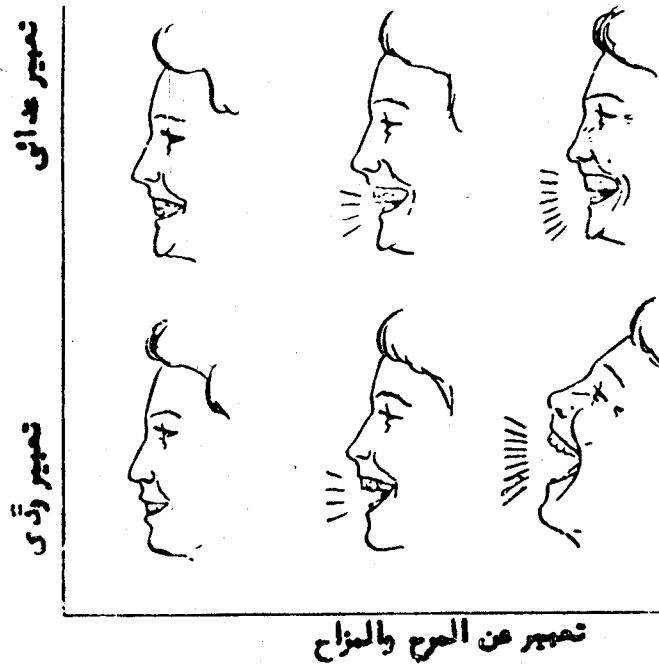
وفي دراسة هامة قام بها «أوزجود وزملاؤه» (Osgood, et al, 1966) طلب فيها من مجموعة من الأشخاص تحديد ما يدل عليه تعبير كل صورة من الصور الأربعين التي قدمت إليهم . وأوضح التحليل الإحصائي للتجمعات^(١) ، وجود فئات للتعبيرات الانفعالية تم ادراكها ، هي :

السعادة ، والمفاجأة ، والخوف ، والحزن ، والغضب ، والقرف (أو الاشتزاز) والاهتمام .

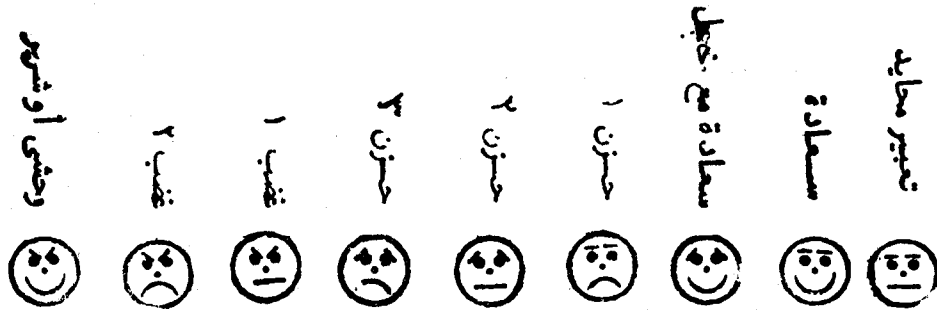
وعندما طلب أوزجود وزملاؤه من الباحثين أن يرتبوا الصور على أساس مقاييس للتقدير ، أمكن بعد تحليل هذه التقديرات استخلاص الأبعاد الثلاثة التالية :

- (أ) سار - في مقابل - مكدر .
(ب) حدة الانفعال - في مقابل - التحكم في الانفعال .
(ج) الاهتمام - في مقابل - عدم الاهتمام .

ونظراً لأن أسلوب «أزجود» يعتمد أساساً على الحصول على استجابة لفظية للمفحوص ، فقد استخدم «سترنجر» (Stringer, 1967) أسلوباً يتجنب هذه المشكلة ، حيث طلب من المفحوصين أن يضيفوا الصور إلى مجموعات على أساس مقدار التشابه بينها ، ثم أجرى تحليلاً إحصائياً لهذه التجمعات وانتهى إلى وجود ثلاثة أبعاد ، أطلق عليها الأسماء التالية :-



ويلاحظ في هذا النموذج أن البعد الرأسى يمثل درجات من التعبير عن اتجاه ودّي في مقابل التعبير العدائى . أما البعد الأفقى فيمثل درجات من فتح الفم الذى يعبر عن المرح والبهجة أو المزاج . وأوضح « ثيار وتشيف » (Thayer & Schiff, 1969) إمكان تمييز الانفعالات بسهولة من خلال رسوم توضيحه للوجه ، مع أوضاع مختلفة لكل من الفم والحاجب (أنظر الشكل التالى) :



التي تمثل الانفعالات الست وتم عرض ٥١ صورة على ٨٢ مشاهد ، وتبين اتفاق أحكامهم (أى مطابقتهم بين صور المنطقة المعروضة من الانفعالات الذى يعبر عنه الوجه) فى ٤٤ من هذه الصور (بنسبة حوالى ٨٦ %) .

ويرى البعض أن هذا الارتفاع فى نسبة الاتفاق لا ينطبق على ادراك الانفعالات الصادرة فى مواقف طبيعية ، الا أن بعض الدراسات قد أكدت أن الاتفاق فى تصنيف انفعالات صادرة فى مواقف طبيعية

وابتكر كل من « اكمان وزملاؤه » (Ekman and Colleagues, 1972) أسلوباً لتصنيف تعبيرات الوجه ، تقدم فيه نماذج فوتوغرافية من أحد انفعالات ستة :

- ١ - الحاجب والجبهة .
 - ٢ - العينين والجفنين .
 - ٣ - الجزء الأدنى من الوجه .
- وتعطى درجة لكل صورة على أساس مضاهاة كل منطقة بالصور

يتراوح بين ٦٦٪ و ٧٠٪ وهي لا تقل كثيرا عن النسب التي تم الحصول عليها من خلال تقدير الانفعالات من خلال الصور .

والمشكلة التي تواجه الباحثين الآن هي امكان التحكم في تعبيرات الوجه وخاصة التي تعبر عن المشاعر السيئة في كثير من المجتمعات .

إلا أن هذه الانفعالات التي يحاول الشخص اخفاءها ، يمكن للفاحص المدرب على قراءة الاشارات أن يكشف عنها . ويمكن على سبيل المثال الكشف عن الاهتمام البالغ ، أو الاستشارة الجنسية ، من خلال امتداد الجفن ، كما يمكن الكشف عن بعض التعبيرات الوجهية التي لا تستغرق إلا جزءا ضئيلا جدا من الوقت قد لا يزيد عن ثانية واحدة ، (والتي قد تعبر عن غضب أو عدم رضا أو احتقار) . عن طريق السينما البطيئة ومع أن الباحثون السيكلوجيون المدربون أو القائمون على الخدمة النفسية (الأطباء النفسيين أو الممرضات للمرضى النفسيين) يستطيعون ادراك بعض هذه التعبيرات ، إلا أن كثيرا منها لا يمكن ادراكه بالعين المجردة .

على أن فهم معنى (السياق الاجتماعي) الذي تحدث فيه الاشارات الوجهية (أو غيرها) يساعد على زيادة الدقة في ادراك معنى الحالة الانفعالية التي يتم التعبير عنها . وتزداد أهمية هذه الاشارات غير اللفظية عندما تحدث في ظروف تعارض فيها دلالتها مع دلالة التعبير اللفظي الذي يصرح به الأفراد ، لأن التعبير غير اللفظي الذي يكون عبارة عن تلميح - دون تصريح - يكون في هذه الحالة أصدق تعبيراً عن مشاعر الأفراد من التصريح اللفظي .

وعلى هذا الاساس يتوقع أن يعتمد نجاح استجابات الأفراد في مواقف الحياة اليومية على حسن فهم التعبيرات غير اللفظية التي تتلام مع بعضها ، ومع ما يتوقع من خلال السياق الاجتماعي ، والتي قد تختلف مع التعبيرات اللفظية مثل الابتسام الذي يصحب التعبير عن الحزن أو الترحيب اللفظي المصاحب بتعبيرات غير لفظية تشير إلى الاستدكار أو التهكم ... الخ . ويتوقع أن تزيد قدرة الشخص على أن يقرأ التعبير غير اللفظي كلما توطدت علاقته مع من تصدر عنه الاشارات ، كما أن حالة الشخص الذي يحكم على التعبير قد تؤثر في طريقة ادراكه له (Argyle, 1976, PP. 114 - 115)

ويساعدنا على مزيد من الفهم للتعبيرات الانفعالية للآخرين أن ندرك وجود فروق ثقافية في التعبير عن الانفعال تتمثل غالبا في كل من :

- ١ - اختلاف درجة التعبير عن الانفعال .
- ٢ - العرف السائد فيما يتصل بأسلوب التعبير (تقييده - أو إطلاقه) مثل التعبير عن الضحك أو البكاء أمام الآخرين من المعارف أو الغرباء في موقف عام .
- ٣ - اختلاف الأحداث والمواقف التي تستثير الأرجاع الانفعالية .

٤ - اختلاف اللغة والتفكير الذي يؤثر في تصنيف الانفعالات فاليابانيون مثلا يميزون بين الحزن الناتج عن مأساة ، وبين الاكتئاب « أو اعتلال المزاج بدون سبب » (نفس المرجع السابق) -

(ح) التعبير بنظرة العين :

ينظر الشخص ، أساسا ، إلى الآخرين لجمع معلومات أكثر عما ينظر اليهم بهدف توصيل معلومات ، وذلك لأن العينين أحد أعضاء الاستقبال الحسى الأساسية ، أى أنها وسائل لتلقى الاشارات من الآخرين .

ومع ذلك فعندما ينظر شخص إلى آخر فإن هذا قد يفسر (من هذا الشخص الآخر) بعدة طرق ، وعلى هذا الاساس يمكن أن تعد النظرة بالعين « إشارة » .

وهذا المجال من مجالات التعبير الاجتماعي له جلور ضاربة في الحياة اليومية وفي الآداب والفنون .

ومن الأمثلة الشعرية للإشارة بالعين التي تعين على ستر ما يريد صاحبها أو اخفاءه على جلسائه الآخرين والتفاهم في نفس الوقت في معان شديدة الخصوصية مع من يريد ، ما يذكره الشاعر العربي :

ترى عينها عيني فتعرف وحيها
وتعرف عيني ما به الوحي يرجع

(*) من ذلك تميز أهل البلاغة العربية بين أنواع ودرجات الانفعالات المتعارية :

الحزن :

- ١ - الكمد : حزن لا يستطاع امضؤه
 - ٢ - البعث : اشد الحزن
 - ٣ - الكرب : الغم الذي يأخذ بالنفس
 - ٤ - السدم : هم في م
 - ٥ - لاسى واللهف : حزن على الشيء يفوت
 - ٦ - روجوم : حزن يسكت صاحبه
 - ٧ - الأسف : حزن مع غضب
 - ٨ - الكآبة : سوء الحال والانكسار مع الحزن
 - ٩ - الترح : ضد الفرح
- أما السرور : فالمراتب الجزل والانتهاج ، والاستشار ثم الارتياح والابر نشاط ثم الفرح (وهو كالبطر) ثم المرح وهو شدة الفرح .
ورحب : وأول مراتبه الهوى ، ثم العلاقة ، ثم الكلف ، ثم العشق ، ثم الشغف ، ثم الجوى ، ثم النير ، ثم التيل (استبعاد الحب) ، ثم التذلية (ذهاب العقل) ثم الهيوم .

والغضب : وأول مراتبه :

- السخط : وهو خلاف الرضا
- ثم نظام الآخر : وهو غضب مع تكبر ورفع رأس
- ثم البرطمة : وهو غضب في عبوس
- ثم القبط : وهو غضب كامن للمجاز عن التنفى
- ثم المرد : وهو أن يفتأ الشخص فيتحرش بالذي غاظه ويصم به (التعللى ، ١٩٧٢ ، ص ١٨٨ - ١٩٠)

ومن الاشارات ما يعبر - على خيفة - ما لا يعبر عنه في أفصح صحيفة وهو ما يصفه الشاعر :

أشارت بظرف العين خيفة أهلها
إشارة مذعور ولم تنكلم
فايقنت أن الطرف قد قال مرحبا
وأهلا وسهلا بالحبيب النسيم

وقد يحاول الشخص كتمان مشاعره أو ما يضمره من أفكار لكن تعبيراته غير اللفظية التي هي لسان حاله تفضحه ، وفي هذا يقول الشاعر :

لساني كنوم لأسراركم
ودمعي كنوم لسرى مديح
ويقول آخر :

وعين الفتى تبدى الذى فى ضميره
وتعرف بالنجوى الحديث المهمسا
ولا يخفى تعبير العيون على الشخص المدرب الخبير أو الشخص القريب إلى النفس* وهنا :

العين تبدى الذى فى نفس صاحبها
من المحبة أو بغض إذا كانا
والعين تنطق والافواه صامتة
حتى ترى فى ضمير القلب تبياننا
(الجاحظ ، ١٩٧٥ ، ص ص ٧٧ - ٧٩)

وتعد أغنية « بيرم التونسي » عن العيون من أجل ما تضمنته التراث الشعبي المصرى عن « لغة العيون » .

ويصور أحد الشعراء روح الكراهية التى تصل إلى حد التقاتل بالنظرات فيقول : يتقارضون إذا التقوا فى موقف .

نظر يزيل مواطىء الأقدام

(نفس المرجع السابق ص ١١)

كما يعبر القرآن الكريم عما ينسكب من نظرات الكفار نحو رسول الله (ص) من حقد وغيظ وحسد ، حتى لتكاد هذه النظرات نفسها أن تؤثر فى أقدامه فتجعلها تزلق ، وتفقد توازنها على الأرض ، وذلك بقوله تعالى : « وإن يكاد الذين كفروا ليزلقونك بأبصارهم لما سمعوا الذكر » (سورة القلم ، آية ٥)

الدراسات الحديثة فى اشارات العيون :

ومن الغريب أن اشارات العيون رغم أنها تمثل سلوكا اجتماعيا له جذوره وأصوله فى كل ثقافة انسانية ، لم يلتفت للدراسات الباحثون دراسة علمية مضبوطة الا حديثا جدا .

ورغم أن النظرة بالعين تعد ظاهرة مألوفة عندما يلتفت النظر اليها ، فإن الافراد لا يدركون عادة أنماط التعبير بالنظر - فى ذاتها - منفصلة عن التعبيرات والاشارات الأخرى .

وقد أمكن حصر عدد من المتغيرات التى تدخل فى الحسبان فى ادراك معنى اشارات العين ، مثل : المسافة المكانية بين الشخصين ، والنظر من طرف واحد ، وتبادل النظرات ، نوع النشاط أثناء النظر (الكلام أو الاستماع ، المشى) ، وطول مدة النظر بالثانية .

وتختلف هذه المتغيرات بحسب شخصية كل طرف ، ونوع العلاقة التى تربط بين الاشخاص ، وأتمهااتهم نحو بعضهم البعض ، وموضوع الحديث أو المشكلة بينهما (أو بينهم) ، وعدد الاشخاص المشتركين فى الموقف ، (الاثنين أو ثلاثة أو أكثر) .

وقد قدم « كراونباخ » (Cronbach, 1971) ستة تعريفات لسلوك النظر بالعين حتى يمكن وصف نتائج البحوث فى هذا المجال وهى :

- ١ - النظرة من طرف واحد إلى عين شخص آخر .
- ٢ - النظرة من طرف واحد إلى وجه شخص آخر .
- ٣ - النظرة المتبادلة بالعين بين شخصين .
- ٤ - الاتصال بالعين حيث يتبادل الشخص النظر مع الوعى بهذا التبادل .
- ٥ - تجنب النظرة ، حيث يتجنب الشخص النظر إلى شخص آخر ، يشاركه علاقة تفاعل .
- ٦ - الغاء النظرة ، حيث لا ينظر الشخص إلى الآخر دون محاولة عمدية لتجنب نظراته .

وفى دراسة « لأرجايل ودين » (Argyle & Dean, 1965) لدراسة العلاقة بين المسافة والنظرة للآخر كلفا فيها شخص بالاشتراك فى تكوين قصيدة مستوحاه من صورة غامضة (اختيار تفهم الموضوع) بين الشخص مسافة (أما قدمين أو ٦ أو ١٠ أقدام) .

وتم تدريب أحد الباحثين فى كل الحالات على توجيه نظراته للشخص الآخر الذى كانت تسجل استجاباته . وتعتمد هذه التجربة التى كانت بداية لعدد كبير من التجارب (تتفق بعضها معها واختلف البعض الآخر) : ارتباط بعد المسافة بزيادة النظر إلى الآخر ، وارتباط اقتراب المسافة خاصة بين الجنسين بقلّة عدد النظرات وظهور علامات الارتباك والتوتر والنظر إلى أسفل أو تغطية العين باليد ومحاولة الرجوع للخلط لمسافة أبعد . وكان الشخص كما افترض أرجايل يخشى أن يراه أحد ، أو أن يفصح عن مشاعره أو أن يدرك رجعه استجابة سلبية من

(٥) ومن الأمثلة العربية فى هذا المجال :

« جل عجب نظره »

و « شاهد الغض الجاحظ »

(الميدان ، ج ١ ، ص ٣٩١)

الآخرين إلا أن عددا من المتغيرات الشخصية والاجتماعية مازال يحتاج إلى مزيد من الضبط دون الاقتصار على مجرد المسافة المكانية .
وتتلخص أهم نتائج الدراسات التجريبية للإشارات الصادرة عن العين :

١ - أن إشارات العينين يمكن أن تعبر عن اتجاهات صاحبها نحو الآخرين حيث تبين من دراسة قام بها كل من اكزلين وينتر Exiline and winter, 1966 أن الأشخاص ينظرون مدة أطول ، إلى من يحبون أو يفضلون أثناء الحديث معهم (أكثر بمقدار ٢,٧ مرة) .

واختلفت سلوك الذكور عن الاناث ، حيث تميزت الاناث باطالة تبادل النظر أكثر مع بعضهم البعض أكثر مما يفعل الذكور ، وتميز الذكور بأنهم أقل نظر أثناء الاستماع لمن لا يفضلون .

كذلك تبين من دراسة لرويين (Rubin, 1970) للأزواج أن الزوجين المحبين لبعضهما أكثر ادامة للنظر بعضهم لبعض .

وتبين من دراسة قام بها « محرابيان » (Mehrabian, 1972) أن الباحثين يفسرون طول النظر اليهم على أنه نوع من التفضيل لهم ، كما اشتهر الكثيرون من التجار العرب بمعرفة نوع السلع المفضلة لدى الجمهور من مجرد تتبع نظرات هذا الجمهور للسلع المختلفة .

ويلعب حجم « انسان العين » دورا هاما في ارسال الاشارات بالعين إلى الآخرين ، لهذا تحاول السيدات توسيعه بالبلادونا لزيادة جاذبيتهن وقد أوضحت الدراسات العملية التي قام بها « هيس » (Hess & Ekard 1972) اتساع انسان العين لدى الذكور عندما عرض لهم صور اناث جيلات وكذلك اتساع انسان عيون الاناث ، عندما عرض لهم صورة ذكور راشدين أو أطفال (من الجنسين) كذلك يتسع انسان عين الأشخاص من الجنسين عند مشاهدة أعمال

فنية . وعندما قدمت صورتين لفتاة معينة إلى عدد من الطلاب الذكور وكانت إحدى صورق الفتاة بانسان عين عادي والآخر بانسان عين متسع ، فضلت الأغلبية الصورة ذات الانسان العين المتسع ، دون أن يدركوا السبب الحقيقي لتفضيلهم (انظر الصورتين في الشكل التالي حيث الصورة اليسرى ذات انسان للعين متسع) :

(ب) بالنسبة للمكانة الاجتماعية للشخص أو لسلطته في علاقتها بنظراته ، أوضحت الدراسات ارتباط طول مدة نظر الآخرين إلى الشخص بشعوره بارتفاع مكانته وقوته .

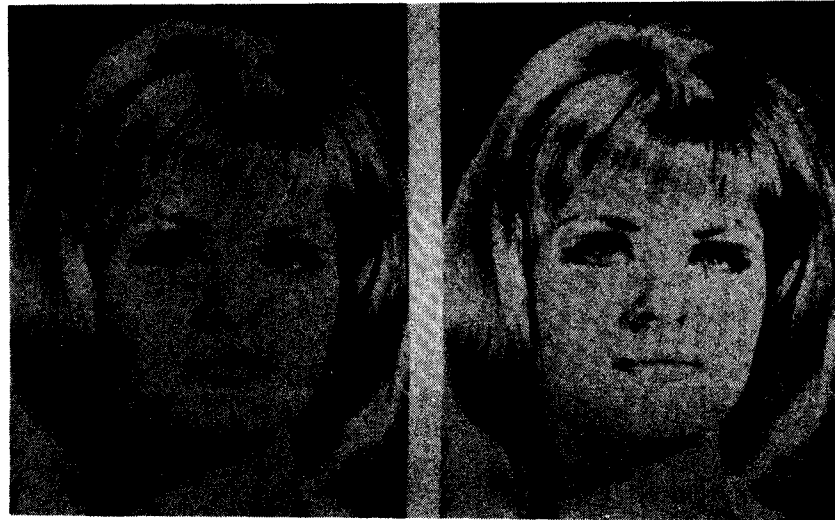
ففي دراسة لـ الينون (Ellyoon, 1973) ، ان طلاب الكلية الحربية الأعلى مكانة أقل نظر للأدنى مكانة ، وذوى المكانة الأدنى ينظرون للأعلى مكانة أثناء الاستماع إليهم أكثر مما ينظرون إليهم أثناء الكلام معهم .

كما تبين أن أعضاء الجماعة الأدنى مكانة ، ينظرون لمن هم أعلى مكانة منهم مدة أطول (بحوالى ٢٥٪ من الوقت) وقد يرجع ذلك إلى أن الأعلى مكانة أكثر ميلا إلى الكلام وبالتالي فان فرصته إلى النظر أقل .

أما من حيث كون النظرة متأنية أم خاطفة ومتعجلة ، فقد ارتبطت النظرة المتأنية والمكانة الأعلى لدى ذوى السلطة والسيطرة ، والنظرة الخاطفة المتعجلة بالمكانة الأدنى (Thayer, 1969) وتبين من بحث « ثاير » ما يرجح أن الشخص الأعلى مكانة والأكبر سلطة وسيطرة ، يميل إلى استخدام نظرات طويلة متأنية « في البداية » لتأكيد علاقة السيطرة ، ألا أنه بعد ذلك تميل نظراته إلى الانخفاض .

وقد أمكن تمييز عدد من الأبعاد للنظرات المتبادلة أهمها :

(أ) التفضيل - في مقابل - عدم التفضيل .



(ب) الاهتمام والقلق - عدم الاهتمام .

(ج) التعاون - التنافس .

(د) النشاط والقوة - عدم النشاط والضعف .

(هـ) والقطب الايجابي لهذا البعد الاخير يتضمن الايجابية والسيطرة ، والثقة بالنفس والميل للصدقة والسرعة ، على حين أن القطب السلبي له يتضمن : الخضوع والسلبية والقلق ، والبطء .

وقد يعنى شعور الشخص بأنه موضع نظر الآخرين أنه مراقب أو تحت ملاحظتهم عند قيامه بدور معين .

ولا شك أن غمط تعبيرات الوجه يساعد على تفسير النظرة : فالنظرة الودية تصحبها ابتسامة والنظرة التى تشير إلى تهديد يصحبها (اقضاء لاتجاه الوجه)

(ح) شخصية صاحب النظرة :

مع أن مدة النظرة وطريقتها تتحدد غالبا من خلال الموقف الاجتماعى المحيط بالأشخاص ، إلا أن لكل شخص أسلوبه فى النظر ، عبر المواقف المختلفة ، مما يميزه أيضا فى الآخرين .

وقد أمكن الحصول على علاقات بين النظرة وبين عدد من سمات الشخصية مثل الانبساط ، أذ تين أن الشخص الأكثر انبساطا أكثر اطالة للنظر من الشخص المنطوى ويفسر هذا على أساس أن المنبسط أقل فى مستوى استثارته وبالتالي أقل استثارة عندما يواصل النظر ، أو عندما يتعرض لتنبية لمدة أطول .

كذلك وجد أن الأشخاص ذوى الدوافع الودية أكثر اطالة النظر فى مواقف التعاون والمواقف الاجتماعية :

وتميزت مجموعات المرضى العقلين (الذهانيين) بالفور من النظر . وقد قام كل من « روتر وستيفنسون » (Rutter & Stephens, 1972) بدراسة تجريبية دقيقة على :

٢٠ من مرضى الفصام الحاد .

و ٢٠ من مرضى الاكتئاب .

و ٤٠ من الأسوياء لمجموعة ضابطة .

وتبين لها أن الفصامين يطيلون النظر ٦٥٪ أكثر من المجموعة الضابطة وأن الاكتئابيين يطيلون النظر ٧٣٪ من المجموعة الضابطة .

أما عن مدة النظر فقد كانت أقصر لدى الفصامين حيث كانت تستمر فى المتوسط ١، ٢ ثانية (فى مقابل ٤، ٣ ثانية لدى الاكتئابيين ، أو ٩، ٣ ثانية لدى المجموعة الضابطة) وبدأ أن ثمة احتمال لتفسير قصر مدة النظر لدى الفصامين بمحاولتهم تجنب الناس أو تجنب التنبيه بوجه عام ؟

وقد صمم ادردلى وويليامز (Ederly Williams 1974) بحثا للتحقق من هذين الفرضين : حيث استخدام غرفة الانتظار التى

يوجد فيها عدة أشخاص ، كما يوجد تليفزيون به برنامج عن الاسماك ، ولاحظ أن الفصامين يتجنبون وجود علاقات اجتماعية ولا يتجنبون التنبيهات الأخرى (مثل متابعة برنامج عن الاسماك) . وتدل الملاحظات الأقل ضبطا عن المرضى الفصامين المزمين (الذين يقيمون لمدة طويلة بالمستشفيات) على أنهم يفرون تماما من نظرات الآخرين ، ولا يستجيبون بسهولة للإشارات الاجتماعية الصادرة عن الآخرين (Argyle, 1976, P. 239) .

(د) الاشارات المصاحبة للكلام :

إذا كنا نتكلم باعضاء الصوت فإننا نتبادل الحديث بكل أجزاء جسمنا وللبحوث فى هذا المجال أهمية نظرية وعلمية أيضا ، إذ أن لتعلم الاشارات المصاحبة للكلام أهميته فى تعلم معنى اللغات الأجنبية فضلا على اللغة القومية . ولهذا فائدته فى كل أنواع التخاطب - وحيث لا يوجد علامات غير لفظية يمكن رؤيتها (مثل الحديث التليفونى) (حيث لا يمكن أن ترى ايماءة الرأس أو نظرات العين أو تعبيرات الوجه) فإننا نركز على فهم الاشارات التى تصدر أثناء عملية الكلام ذاتها .

ونستطيع أن نبرز أهمية الاشارات المصاحبة للكلام فى أنها تعد جزءا من لغة الكلام ، أو أنها تعد فى ذاتها أساليب التعبير اللغوى وتنطبق عليها امكانيات اكتشاف قواعد خاصة للتعبير عنها .

ومع أننا نستطيع أن نسمع أصوات الآخرين فى نطاق مسافة تتراوح بين صفر وخمسين ياردة (أو ١٥ مترا) فإننا نتبادل الأحاديث مع الآخرين غالبا فى مواقف مواجهة بيننا وبين الأشخاص على ابعاد تتراوح بين أقل من متر وسبعة أمتار ، وذلك حتى نستطيع أن نراهم وندرك أشارتهم المصاحبة لكلامهم .

وثمة ثلاثة جوانب « غير لفظية » تميز معانى الكلام المنطوق .

١ - ايقاع النطق أو سرعته (١)

٢ - طول الموجة أو التردد (٢)

٣ - الشدة أو السعة (٣)

وقد لاحظ بعض الباحثين مثل كريستال (Crystal) أن طول الموجة يصاحبه غالبا شدة مرتفعة . كما أن هذه الاشارات (الصوتية) يصحبها اشارات أخرى .

ومن شأن الاشارات الصوتية المصاحبة للنطق أو طريقة التعبير الصوت (١) التى تتبدى فى الايقاع والتأكيد بالنطق : (٢)

Timing (١)

Pitch (٢)

Loudness (٣)

Utterance (١)

Timing and punctuation (٢)

عمدية ، حيث يمكن للآخرين التعرف على نوع ذكر أو أنثى وعمر وجنسية وموطن الإقامة (من خلال اللهجة) ، وسمات الشخصية (مثلا ، من حيث الهدوء والعصبية ، ثبات الحركات أو الايقان ، والتنبه وحده التفكير ، أو الغفلة والتأخر العقل ، اليقظة أو الخمول والاعتماد على مسكرات أو بعض العادات الشاذة .

ويستخدم عمدا في اصدار معلومات إلى الآخرين عن الذات كل من :

(أ) المظهر الخارجي : الملابس ، والشعر ، وأجزاء الوجه وتعبيره .

اللهجة والألتقاء لجماعة معينة (متقنين - أجنبين وطنين)

(ج) الأسلوب العام للتصرف : ولا سيما عندما يكون المخرج أن يمدح الشخص نفسه .

ويرتب على حسن اصدار معلومات معينة عن الذات ، حسن القيام بدور اجتماعي معين ، ففي داخل مستشفى معين ، يمكن من خلال بعض العلاقات أو الاشارات معرفة هل الشخص : طبيب أم ممرض أو زائر ، وذلك من خلال الملابس أو طريقة الكلام .

وكذلك يمكن اصدار اشارات للآخرين توضيح انتساء صاحبها لطبقة معينة أو مهنة معينة أو دين معين ، أو امكان قبوله أو رفضه للسلوك أو تصرف قد يصدر من الآخرين ، مثل تقبل رشوة ، أو اعطاء درس لطالب ، أو تقبل الغزل ، أو امكان ارتباط فتاة بعلاقة صداقة أو حب مع شاب معين أو حصر العلاقة بينها في حدود واجبات الزمالة . الخ .

٣ - الدلالة على معان اجتماعية أو اعلان طقوس معينة :

تستخدم كثيرا من الاشارات الاجتماعية كأنماط من السلوك الاجتماعي الذي يرمز لمعان اجتماعية وخاصة في المناسبات الاجتماعية مثل حالات الزواج والاحتفال بمولد طفل جديد ، أو الاعياد الدينية والقومية .

ويمكن تقسيم أهم أنواع الطقوس الاجتماعية المستخدمة في هذا المضمار والتي تؤثر في :

(أ) طقوس تصاحب تغير احياء مناسبات أو بعض العلاقات الاجتماعية مثل طقوس الاحتفال بالمولد والبلوغ (في بعض المجتمعات) والخطبة ، والزواج والترقية والوفاة .

(ب) طقوس تؤكد على نوع العلاقات من الاجتماعية : مثل طقوس تؤكد على مظاهر استعراض التماسك في الاسرة أو الجماعة ، أو مظاهر القوة في الجيوش أو تحية العلم أو الرمز ، مظاهر النظام المدرسي الاحتفال بالمناسبات الدينية أو القومية ؛ أو العلمية (ارتداء

(أ) أن تساعد على عمل وصلات لفظية للبناءات اللغوية .
(ب) أن تكمل معاني الجمل الغامضة ، أو تؤكد معاني معينة^(٣) .
(ج) أن تنقل اتجاهات المتحدث .

(أنظر : Argyle, 1976, ff 151 - 171)

ونختتم هذه الفقرة عن الاشارات غير اللفظية بذكر عدد من أهم الوظائف النفسية الاجتماعية لهذه الاشارات الاجتماعية* كما تتم دراستها في بحوث عديدة :

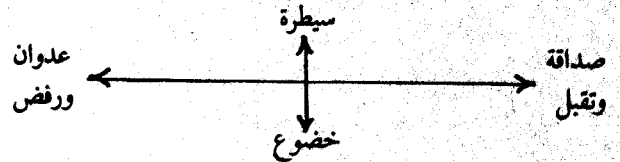
١ - التعبير عن اتجاه الشخص إزاء الآخرين :

أوضحت تجارب عديدة أن الاشارات غير اللفظية لها أهمية كبيرة - تتجاوز في كثير من الأحيان - اللغة المنطوقة - في نقل اتجاهات الشخص نحو الآخرين .

وقد أمكن من خلال تفسير الاشارات الصادرة عن الأشخاص (كما تبدى في حركات أجزاء الجسم أو أوضاعه أو النظرة أو التلامس بأجزاء من الجسم أو الاقتراب أو بتغيير نبرات الصوت في عدد من البحوث - اكتشاف وجود بعدين أساسيين لعلاقات الشخص مع الآخرين :

بعد - يمتد على متصل من السيطرة - إلى الخضوع^(٤) ، وبعد آخر يمتد على متصل من الصداقة والمودة والتقبل - إلى العدوانية^(٥) .

« انظر الشكل التالي الموضح للبعدين المذكورين »



ويمكن في حالات كثيرة تمييز معنى الاشارات من حيث دلالتها على وجود فروق في المكانة الاجتماعية (سيطرة - أو خضوع) ، إلا أنه في كثير من الحالات يحتاج المرء لمعرفة دلالات الثقافة حيث تمتزج في حالات كثيرة وخاصة في العلاقة بين الوالدين والابناء ، حيث تمتزج اشارات السيطرة مع علامات الود والحنو ، أو حيث تمتزج اشارات الخضوع والاسترضاء^(٦) ، مع الاحترام والحب والاعتراف بالمكانة دون تدلل ، مما يتميز عن سلوك الخضوع الذي يمثل نوعا من قبول الهزيمة وتجنب عدوانية الآخرين (Argyle, 1976, P. p. 113 - 120)

٢ - اصدار معلومات عن شخصية صاحب الإشارة :

وقد يتم هذا غالبا « كعلامة » دون قصد أو من خلال إشارة

Prosodic (٣)

Dominant - submissive (٤)

(٥) بحثت هذه الفقرة من كتاب « الرجال » السابق الإشارة اليه .

Appeasement (١)

الروب الجامعي عند مناقشة رسالة ماجستير أو دكتوراه . أو ارتداء لبس معين للعامل أو الرجل الدين المسيحي أو الاسلامي أو اتباع سنة (طريقة) معينة على سبيل العادة أو على سبيل العبادة .

(ج) طقوس الاحتفال بتأكيد الضبط والنظام مثل تقديم أحد المخالفين أو المتحرفين عن قواعد السلوك الاجتماعي ، عذره وأسفه وتبريره ، وتقبل الآخرين العذر منه فيشكرهم المخالف ، فيقبل القابل للعذر من مقدار الجرم (بالعفو) ، أما إذا لم يقبل العذر ، فعليه أن يبذل جهدا أكبر في طلب العفو والتماس العذر .

(د) تبادل التحيات عند اللقاء بعد فراق ، وتزاد حرارة التحية كلما طال الفراق بين الاصدقاء أو الأحياء .

(هـ) طقوس اجتماعية أو دينية لتحسين الحالة النفسية أو الجسمية التي يشكو منها أحد الأشخاص .

(و) طقوس دينية : تعبر عن المعتقدات أو ارشادات لاعتقاد ديني معين ، يفسر له خبرات حياته ويربط له بين هذا التفسير وبين أهداف حياته . ولا يقتصر التعبير عن المعتقدات الدينية على مجرد التعبير اللفظي ، وإنما يتطلب أفعالا وممارسة لعدد من الشعائر الدينية . وترتبط هذه الشعائر غالبا بآماكن معينة لممارستها ، ويعتقد بعض الانثروبولوجيين أن سبب ارتباط الشعائر ببعض الأماكن والأشياء هو ضمان ارتباطها بعوامل لها أهميتها في بقاء المجتمع ، كما ترتبط أماكن ممارسة الشعائر بتصميم معماري خاص وسيادة الهدوء وارتداء ملابس معينة فيها وأصواء خافتة وطقوس الوضوء أو التطهر قبل دخولها . الخ

والاشارات غير اللفظية (مثلها في ذلك مثل أنواع التعبير من خلال الفنون التشكيلية والموسيقية) - تختلف عن الاشارات اللفظية - في أنها تستثير صورا ومشاعر خيالية ، لا تستطيع اللغة اللفظية اثارها وهذا ما يجعل لها قوة تأثير وإجاء أكثر من الالفاظ (Sec: Argyle, 1976, PP 172 — 192)

٤ - التعبير عن آراء سياسية ، ومحاولة اغراء الآخرين أو التأثير في آرائهم وسلوكهم :

(أ) التعبير عن موقف سياسي أو مطلب اجتماعي .

إذا كانت العلاقات بين القوى والضعيف من الحيوانات تتم بطريقة غير لفظية حيث تكون السيطرة للأقوى ، وإذا كانت المجتمعات البدائية - يسودها كذلك نظام غير لفظي - لسيادة الأقوى ، وأن كانت تستخدم التعبيرات اللفظية من حين لآخر .

فان التعبيرات - مازال لها أهمية كبيرة في المجتمعات الحديثة ، حيث توجد فئات اجتماعية لا ترضى مواقف كثيرة ، مع عدم قدرتها على أو فقدانها الثقة في حدوث - التعبير اللفظي عن اتجاهاتها في تغيير

الأحداث كما أن عددا كبيرا من الافراد لم يعد يثق في اقوال المحترفين للسياسة ، ويعتمد في الحكم عليهم على أفعالهم وليس أقوالهم .

وكل مظاهر التعبير غير اللفظي - التي سبق الاشارة إليها - تدخل في هذا النطاق .

وقد تبدو التعبيرات - غير اللفظية - عن المواقف السياسية بطريقة فردية كما قد تتحول إلى اشارات جماعية مثل : المظاهرات السلمية مثل مظاهرة غاندى عام ١٩١٣ التي نظمها لعمال جنوب افريقيا احتجاجا على أجور لعمال الهنود ، وقوانين الزواج غير المسيحي .

ومثل المظاهرات السلمية التي نظمها الزوج الامريكيون بين عامي ١٩٤٢ و ١٩٦٥ .

وقد تتخذ مظاهر الاحتجاج اشكالا عديدة منها الاضراب عن الطعام ، أو السير بأذرع متشابكة أو في طوابير هادئة أو التواحد بأعداد كبيرة ، مع رفع شعارات مرسومة أو مكتوبة - دون كلام - . الخ . وتتخذ هذه التعبيرات مظاهر مختلفة حسب المجتمع التي ظهرت فيه ونوعية الفئة التي تقوم به (عمال - طلبة ...) .

(ب) الاغراء والدعاية :

قبل ظهور وسائل التخاطب الجماهيرية كان الاعتماد الاساسي في انتقال تأثير الزعماء السياسيين والاجتماعيين والأنبياء إلى اتباعهم على التفاعل بطريقة مباشرة أثناء المعاشة بالكلام والحياة .

وقد أوضحت دراسات عديدة أن تأثير الرسالة العاطفية أقوى من تأثير الرسالة العقلية . إذ تتضمن الرسالة العاطفية مزيجا من الاشارات اللفظية وغير اللفظية وأداء القائد في ظل ظروف الحماس الوجداني للاتباع له أهميته في تثبيت الصورة الصحيحة للسلوك الذي يرضيه .

ويظهر وسائل التخاطب الجماهيرية ، أصبح الزعماء يعتمدون عليها في مخاطبة الجماهير (الصحافة - ثم الاذاعة - ثم التلفزيون) .

فمثلا : استخدم روزفلت الراديو في الأربعينات ، على حين اعتمد تأثير جون كينيدي على منافسه نيكسون على التلفزيون الذي أبرز جوانب الجاذبية والاغراء لديه ، وأعطى انطباعا أقل كفاءة عن نيكسون من خلال صورة وجهه (في تقدير بعض الباحثين) .

ولكل زعيم أو شخصية عامة ، أو حزب سياسي أو سلعة تجارية ، صورة تنطبع لدى الرأي العام ، وتعتمد هذه الصورة غالبا على أسلوب عرضها .

ولقد تبين عدم كفاءة الاعتماد على التقديرات اللفظية ، وذلك لأنها كثيرا ما تختلف عن السلوك الفعلي للشخص ، عندما تسجل نظراته وإشاراته ، بل اختلفت تقارير الأشخاص اللفظية لما شاهدوه بالفعل ، كما أن الأشخاص قد يتذكرون المضمون اللفظي للاعلان دون أن يتغير اتجاههم نحوه .

لهذا اتجهت الاعلانات الناجحة إلى الاشارات غير اللفظية ، مثل اتساع حدة العين ، ومظاهر التعبير الحركي المختلفة .

وإذا كان من المعروف أن المقياس الامثل في الدعاية التجارية هو زيادة مقدار البيع ، والمقياس الامثل للدعاية السياسية هو مقدار الاصوات المؤيدة :

فإن استنتاج نجاح اسلوب معين من خلال تحصيل نتيجة محددة لا يدل بذاته على نجاحه الا بعد المقارنة - على اسلوب منهجي سليم - بين عدة أساليب في الدعاية .

ولا يتمثل الأمر فقط في الدعاية التجارية أو السياسية ، وإنما قد يتمثل في دعاية الحكومة التي تشجع على العمل في مجال التدريس بالمدارس الابتدائية أو الثانوية ، أو لاتباع قواعد المرور ، أو الاشتراك في مشروعات تعمير المناطق النائية أو زراعة الاراضى الصحراوية . الخ .

(ج) تغيير الصورة القديمة لحزب أو جماعة أو سلعة :

تتطلب الدعاية الناجحة حصر الجوانب السلبية الشائعة عن (حزب أو جماعة أو سلعة) مثل محاولة حزب المحافظين تغيير الصورة الشائعة عنه بأنه حزب الصفوة المتميزة من المجتمع ، إلى صورة حزب يمثل « كل الامة » وذلك بتصوير مواطنين عمال وموظفين وذكور وإناث من اعضاء الحزب .

وقد يشاع عن دولة معينة عدم اتاحة حرية التعبير الحر ، أو إمكان الاختلاف في الرأى مع القيادة ، ولكن مثل هذه الفكرة لا تلبث أن تنهار أمام صورة حية غير لفظية - من ممارسات التفكير الحر .

وقد ترتبط بعض السلع الغذائية الجاهزة أو سريعة الاعداد بصورة سلبية حيث يشاع عنها أن لا يستخدمها الا الكسالى أو العجزة أو أنها ترتبط بجمهور ضعيف البنية أو له مواصفات غير جذابة ، لهذا فإن اكتشاف هذه الفكرة ومحاولة ابراز صور لفئات شابة ونشيطة وناجحة تتمتع بصحة جيدة ، وحياة ناجحة لتوفير الوقت فيها قيمة ايجابية ، يؤدي إلى رواج هذه السلع .

وتعد الدعاية التجارية ، نوعاً من الحرب المصغرة بين المنتجين لنفس السلعة لهذا فإن القضاء على الصور السلبية التي قد تشاع عن سلعة معينة ، وابراز ما يتمتع به جمهورها من خصائص ايجابية ، وحسن توجيهها لجمهور معين : عمال - طلبة - فلاحين - ذكور - اناث - شباب ، سكان مناطق معينة ، المتمين لديانات معينة (في حالة استخدام لحوم تذبح ، حيث يوضح بالصورة انها مذبوحة على مبادئ الشريعة الاسلامية مثلاً) يجعلها تروج بين هذه الفئات .

لهذا فإن الدعاية الناجحة للسلعة تقتضى مراجعة صورتها لدى الجمهور ، وتجديد أسلوب تقديمها بطريقة غير لفظية - لنوعيات مختلفة من الجمهور -

٤ - الربط بين السلعة وارضاء الحاجات :

وذلك بمحاولة التعرف على الحاجات الأساسية التي يحتاج الجمهور لارضائها ومحاولة اظهار أن - نوع النشاط المقترح (أو المهنة أو السلعة) - من شأنه أن يرضى هذه الحاجات الأساسية وذلك بأسلوب الاشارات غير اللفظية .

٥ - الاجتهاد بتغييرات في صورة الذات :

وذلك بابرار أن الانتفاء إلى مستخدمى سلعة معينة من شأنه أن يؤدي إلى الانتفاء إلى جماعة معينة لها خصائص ايجابية افضل من وجهة نظر المتلقى ، كأن تبرر الشخص على أنه أكثر شباباً ، أم مثالية ، أب سعيد ، وهنا يتوقف نجاح اسلوب الاغراء على عدم الصورة الجديدة المقدمة « للذات » (سواء كانت واقعية أو خيالية) عن امكانيات الشخص الذى توجه له الدعاية) .

٦ - تحسين صورة القيادة الاجتماعية أو السياسية :

وذلك من خلال اتقان فن تكوين انطباعات معينة لدى الجماهير عن طريق نشر صور واشارات غير لفظية للقيادة - وقد تقدم هذا الفن تقدماً كبيراً ، بحيث أصبح من الصعب - الا بعد بحوث ودراسات دقيقة - معرفة ما هو واقعى وما هو أسطورى أو خيالى أو مفتعل في هذا الشأن .

ويعد هذا عرض عام لمجال الاشارات الاجتماعية وهو مجال يزداد نمو واتساعاً . لاكتشاف قوانين التفاعل من خلال تبادل الاشارات وثمة عدد كبير من البحوث يتبادل الاشارات من خلال حركات الجسم وأوضاعه والمسافات المكانية بين الاشخاص والملابس والمظهر الخارجى ، وبجانب الاشارى من اللغة أى ايقاع الكلام وتوقيته دائر ذلك في عملية التفاعل الاجتماعى بوجه عام ، وبدأ البحث في امكانيات تطبيق هذه المعلومات في زيادة مهارات الباحثين والعاملين الذين يتطلب عملهم تفاعلاً مع الآخرين .

خاتمة :

ويعد ... كان هذا عرض عام لمجال الاشارات الاجتماعية ، وهو مجال تزداد فيه الدراسات النفسية الاجتماعية خصوصية ويوما بعد يوم ، وتتسع لمجالات اكتشاف قوانين التفاعل الاجتماعى من خلال مختلف الاشارات وحركات الجسم وأوضاعه والمسافات المكانية بين الاشخاص ، والملابس والمظهر الخارجى ، والجانب الاشارى من اللغة (أى ايقاع الكلام وتوقيته) ... الخ .

وقد بدأت بالفعل محاولات وضع المعلومات المتراكمة عن هذا المجال موضع التطبيق لزيادة مهارات الباحثين والعاملين في مجالات تتطلب تفاعلاً اجتماعياً مع الآخرين ، وكذلك تحسين المهارات الاجتماعية لدى المرضى النفسيين والعقليين .

كل ما نرجوه هو أن تنمو الدراسات العلمية والتطبيقية في هذا الميدان في مصر والدول العربية في المستقبل القريب .

- ابن فارس ، أبو الحسن أحمد ، معجم مقاييس اللغة ، القاهرة ، مصطلح الحلبي ، ح ٤ ، ١٩٧١ .
- التهانوي ، محمد ابو على ، موسوعة اصطلاحات العلوم الإسلامية ، بيروت ، خياط ، ١٩٧٧ .
- الجاحظ ، أبو عثمان ، البيان والتبيين ، القاهرة ، الخانجي ، الطبعة الرابعة ، ١٩٧٥ .

REFERENCES

- Argyle, Michael, Bodily communication, London, Methuen, & Co., 1976.
- Argyle, M., Social Interaction, London, Methuen, 1969.
- Cranbach, M., The use of overtaking Behavior in Human interaction in Esser, A.H., (Ed.) Behavior and Environment. The use of Gaze by Animals and Men, New York Pennum, 1971.
- Crystal, D., prosodic systems and Intonation in English, Cambridge, Cambridge University Press, 1969.
- Davitz, J.R. The Communication of Emotional Meaning, New York, Mc Graw-Hill, 1964.
- Dittman, A., T., Interpersonal Message of Emotion, New York, Springer, 1972.
- Ederly Willams, The social behavior of schizophrenic patients, Oxford D. Phil, thesis, 1972 (through, Argyle, 1976).
- Ekman P. et als; Emotion in the Human face; New York; Pergamon; 1972.
- English, H. and English, A., A Comprehensive dictionary of psychological and psychoanalytical terms New York, London, Green & Co., 1958.
- Exiline, R.V., Winter, L.C., Affective relations and mutual gaze in dyads, in: stomkin, & C. Izzards; Affect cognition, and personality, New York, Springer, 1959.
- Frijda, N. and Van der Geer, J.P., Codability and recognition: an experiment with facial expressions, Acta psychologica, 1961, 18, pp. 360-8.
- Frois-Witman, The Judgment of facial expression, Jour. Exp. psychol., 1930, 13, 113-151.
- Hess, E.H., Pupilometrics, in Greenfield and stemback (eds.) Handbook of psychophysiology, New York, Holt, Rinehart & Winston, 1972.
- Klukhohn; C Culture and Behavior in Lindzy; Handbook of Social Psychol. Combrade of Mass. Addison-Wesley; 1954.
- Krout, M. H., Introduction to social psychology, New York, Harner & Row. 1942.
- Thayer; A. and Schiff; W.; Stimulus Factors in observer Judgment of social interaction; American Jour. Psychol. 1969; 82; 73-85.
- 1/8 Mehrabian, A., Nonverbal communication, Chicago, Aldine-Atherton, 1972.
- Osgood, C.E. Dimentionality of Semantic space for Communication via facial expression, Scandinavian Journal of Psychology, 1966, 7, pp. 1-30.
- Rubin, Z., Measurment of Romantic Love, journal of personal and social Psychology, 1970, 16, pp. 265-273.
- Ruttar D.R. and Sephenson, G.W., Visual interaction in group of schizophrenic and Depressive patients, British Jour, of Social & Clinical Psychology, 1972, 11, pp. 57-65.

- Shimoda, K., Argyle, M. and Ricci Bitti, The Inter-cultural recognition of facial expressions by their national groups, *European Journal of Social psychology*, 1976.
- Stringer, P., Cluster Analysis of Non-Verbal Judgments of facial expressions, *British Journal of Mathematical and statistical Psychol.*, 1967, 20, 71-79.
- Thayer S., and Schiff, W., Stimulus factors in observer Judgment of social interaction, *American Journal of Psychology*, 1969, 82, 73-85.
- Van Hoff, J.A.R.M., A Comparative Approach to the Phylogyny of Laughter, and Smiling, ch. 8, in: Hinde, .A. (ed.) 1975.
- Whorf, B.L., *Language, Thought and Reality* (ed. J. B. Carrol) Cambridge.

